



CARTE DE GARANTIE

I. CLAUSES GÉNÉRALES

- Chaque fois que dans le texte sont utilisées les notions suivantes :
 - Le garant – il s'agit de la Société DRUTEX Société Anonyme, sise à Bytów, à l'adresse : ul. Łęborska, 31, 77-100 Bytów, inscrite au registre des entrepreneurs du Registre Judiciaire National sous le numéro 0000140428, NIP [identifiant fiscal] : 842-16-22-720, REGON [identifiant statistique] : 771564493, capital social entièrement libéré : 28.712.000,00 zlotys,
 - La garantie – il s'agit des droits de l'acheteur résultant de la déclaration du Garant, figurant dans la présente carte de garantie,
 - les instructions de montage – il s'agit des « Instructions de montage et de réception des menuiseries en PVC, en aluminium et en bois », disponible sous forme de fichier PDF à l'adresse : « https://e-portal.drutex.pl/document/assembly_and_acceptance_guide » et sous forme papier à la demande de l'Acheteur,
 - La carte de garantie – il s'agit du présent document incluant la déclaration de garantie du Garant, disponible via le site internet : www.e-portal.drutex.pl ou sous forme papier à la demande de l'Acheteur,
 - Le Consommateur – il s'agit de la personne visée à l'art. 22' du code civil polonais,
 - L'Acheteur – il s'agit d'un professionnel ou d'un consommateur procédant à l'achat du Produit,
 - Le Fabricant – il s'agit du Garant,
 - Le Produit – il s'agit des menuiseries en PVC, en ALUMINIUM et en BOIS proposées dans le cadre de l'activité commerciale du Fabricant, ainsi que des articles complémentaires comme les volets roulants monobloc, les volets roulants RS à installer en applique sur le mur de façade, les équipements supplémentaires des systèmes indiqués, tels que les barres et poignées de tirage, les poignées, les dispositifs d'ouverture des impostes, les aérateurs, les dispositifs d'autofermeture, les ferrures et les cylindres de serrures, les moteurs pour volets roulants, les gâches électriques - couverts par la Garantie,
 - Le Service Après Vente – il s'agit des employés ou des collaborateurs du Garant réalisant les opérations d'évaluation ou de réalisation des droits de l'Acheteur résultant de la Garantie,
 - Le Vendeur – il s'agit la personne physique ou morale qui, dans le cadre de son activité, propose les Produits du Garant sur le marché couvert par la Garantie,
 - La réclamation – il s'agit de l'information sur l'existence d'un vice du Produit accompagnée d'une demande de réalisation des droits résultant de la Garantie.
- La présente garantie n'exclut pas, ne limite pas et ne suspend pas les droits de l'Acheteur résultant de la non-conformité de la marchandise avec le contrat.
- Dans le cadre de la garantie, les réclamations reconnues comme fondées par le Garant feront l'objet d'un traitement selon l'un des modes ci-dessous : a) le produit sera réparé (c'est-à-dire que les vices constatés seront éliminés) ou b) si la réparation s'avère impossible, le produit sera remplacé par un neuf, libre de vices.
- C'est le Garant qui prendra chaque fois la décision sur la manière d'éliminer les défauts couverts par la garantie.
- La personne ayant droit au titre de la garantie est à chaque fois uniquement le propriétaire du Produit couvert par la garantie, qui effectue la réclamation selon le mode et dans les délais définis dans la carte de garantie.

II. DURÉE DE LA GARANTIE

- Le Garant offre une garantie, sauf accord contraire, pour les produits qu'il fabrique :
 - fenêtres et portes de terrasse dans les systèmes PVC – pour une durée de 5 (cinq) ans,
 - fenêtres et portes de terrasse dans les systèmes ALUMINIUM – pour une durée de 3 (trois) ans,
 - portes intérieures et extérieures dans les systèmes PVC et ALUMINIUM ; volets roulants monobloc (PVC), volets roulants RS et volets roulants d'adaptation (ALUMINIUM) – pour une durée de 2 (deux) ans,
 - équipements supplémentaires des systèmes ci-dessus, tels que barres et poignées de tirage, poignées, dispositifs d'ouverture des impostes, aérateurs, dispositifs d'autofermeture, ferrures et cylindres de serrures – la durée de garantie est d'1 (un) an, moteurs électriques pour volets roulants, gâches électriques – la durée de garantie est de 2 (deux) ans,
 - fenêtres et portes de terrasse en bois – pour une durée de 3 (trois) ans,
 - portes extérieures en bois – pour une durée de 2 (deux) ans,
 - portes levantes-coulissantes HS (bois, PVC, aluminium), portes oscillo-coulissantes PSK (bois, PVC, aluminium), portes en accordéon (aluminium) – pour une durée de 2 (deux) ans.
- La durée de la garantie commence à courir au moment de la vente du Produit par le Garant au premier Acheteur (indépendamment du statut de l'Acheteur) du Produit concerné.
- Le Produit ou la partie du Produit remplacés dans le cadre du traitement de la réclamation sont couverts par une garantie de 12 (douze) mois à partir de la date du remplacement du Produit ou d'une partie de celui-ci par un neuf. Cette durée ne peut se terminer avant l'expiration du délai indiqué au point II al. 1.

III. VICES DU PRODUIT COUVERTS PAR LA GARANTIE DU FABRICANT

- La garantie couvre les Produits installés conformément aux consignes figurant dans la carte de garantie et dans les Instructions mentionnées dans la carte de garantie.
- La garantie couvre les Produits installés (ou transportés) jusqu'à une altitude de 600 mètres. Au-delà de cette altitude, il est recommandé d'utiliser dans les vitrages des vitres ESG ainsi que des dispositifs d'équilibrage de pression dans les espaces entre les vitres – p. ex. des tubes capillaires de compensation de pression.
- La garantie couvre les Produits correctement installés et exploités, satisfaisant notamment aux conditions suivantes :
 - installés dans des locaux régulièrement aérés, équipés d'un système de ventilation correct,
 - installés dans des locaux dont l'humidité relative ne dépasse pas 70%,
 - les revêtements peints des Produits en bois sont entretenus au moins deux fois par an avec des produits d'entretien destinés aux menuiseries en bois : pour laver les fenêtres, employer de l'eau chaude additionnée de produit lavant doux,
 - le montage des fenêtres/des portes de terrasse doit avoir lieu après la fin de tous les travaux humides dans le bâtiment (enduits, coulage de la chape et autres travaux de ce type), les dommages dus au montage des Produits avant la fin des travaux cités ci-dessus ne seront pas couverts par la garantie.
- La garantie couvre les Produits :
 - sans traces de rabotage, non modifiés du point de vue de leur structure,
 - stockés et entreposés conformément aux exigences de la norme PN-B-05000, c'est-à-dire dans des locaux fermés, secs et aérés,
 - correctement exploités et entretenus,
 - emballés, entreposés et transportés conformément aux normes en vigueur.
- La garantie couvre les vices cachés résultant d'une mauvaise fabrication du Produit ou de vices du matériau utilisé :
 - profilés en bois – stabilité des dimensions et des formes, résistance des assemblages des profilés,
 - ferrures – solidité des éléments des ferrures et des éléments essentiels du point de vue de la sécurité,
 - vitrages – étanchéité des vitrages en vitres de type FLOAT et TERMOFLOAT, installés dans des fenêtres exploitées dans des conditions normales en ce qui concerne la pénétration des poussières ou de l'humidité à l'intérieur du vitrage,
 - solidité du revêtement, avec cette réserve que les variations naturelles de la teinte du bois sous les revêtements de type lasure, causées par l'action des rayons du soleil, ne sont pas considérées comme des vices du Produit.
- L'Acheteur est tenu de contrôler le produit au moment de la livraison du point de vue de la quantité et de la qualité en ce qui concerne les vices apparents, lesquels ne pourront pas faire l'objet d'une réclamation après la réception des menuiseries. On considère comme des vices apparents les non-conformités relatives aux : dimensions, dimensions des ouvrants, couleurs ainsi que les dommages mécaniques des vitres ou des profilés, tels que rayures, fissures, manque d'éléments supplémentaires (p. ex. poignées), etc. En cas de constatation de vices apparents, l'Acheteur qui décide d'installer le Produit défectueux perd le droit de faire une réclamation portant sur le Produit et sur les autres dommages causés par le vice du Produit.
- La présente garantie est valable uniquement sur le territoire des pays de l'Union Européenne et de l'Espace Économique Européen (EEE) où le fabricant vend directement ses produits.

IV. EXCLUSION DE GARANTIE

- La garantie ne couvre pas les défauts causés par :
 - l'exploitation du Produit contrairement à sa finalité,
 - un entretien inapproprié ou absent,
 - une utilisation et un réglage incorrects,
 - l'action de facteurs extérieurs (substances chimiques, feu, etc.),
 - des interventions modifiant la structure et des réparations effectuées par des personnes non autorisées,
 - un montage du Produit effectué sans se conformer aux Instructions de montage et de réception des menuiseries en PVC, en aluminium et en bois,
 - des dommages mécaniques survenus après la réception de la marchandise,
 - l'usure naturelle des éléments,
 - les effets de phénomènes thermodynamiques (condensation de vapeur sur les menuiseries à l'intérieur et à l'extérieur du local où elles sont installées),
 - une ventilation insuffisante du local,
 - les catastrophes naturelles.

2. Ne sont pas couverts par la garantie :
- les dommages mécaniques et les fissures des vitres apparus au cours de l'exploitation ainsi que les défauts acceptables conformément aux normes en vigueur,
 - les érailllements et les rayures sur le tablier du volet roulant résultant de l'exploitation du Produit,
 - le fléchissement du verre (effet du double vitrage),
 - les franges colorées de Brewster,
 - l'anisotropie – effet de biréfringence du verre,
 - la différence d'humidification des surfaces extérieures des vitres due aux traces des ventouses, des rouleaux, des étiquettes utilisées pour la production du verre de base, des vitrages et des vitres simples,
 - les différentes teintes des vitrages et des vitres simples, dues à l'utilisation de diverses matières premières et à leurs proportions variables pour la fabrication du verre de base, ou à l'épaisseur du verre, au genre des revêtements, aux conditions d'éclairage et à l'angle sous lequel on regarde la surface,
 - les vices ou les dommages qui ont été à l'origine du rabais accordé,
 - les défauts qui, une fois le Produit monté, sont invisibles et restent sans effet sur la valeur d'usage (p. ex. les rayures sur les dormants),
 - les rayures des revêtements peints apparues après la réception des Produits,
 - les fissures des vitres et les rayures sur les vitres extérieures apparues après la réception du Produit,
 - les dommages causés par un encrassement par des peintures, du mortier, des bandes de montage, apparus après la réception des Produits,
 - les dommages apparus lors du transport, du stockage ou de l'entreposage chez l'Acheteur,
 - les dommages causés par un montage non conforme aux Instructions de montage,
 - pour les vitres en verre trempé - les ondulations venant des rouleaux du four de trempé.
3. Le Garant ne garantit pas les Produits en cas d'utilisation dans les menuiseries de tout élément non accepté par le Fabricant sans son accord préalable.
4. La garantie s'applique uniquement aux dommages apparus dans l'objet du contrat et la responsabilité du Garant se limite au remboursement de la valeur des Produits vendus. Le Fabricant ne prend pas en charge les autres frais causés par un défaut du Produit.
5. Le montage des Produits et le branchement des équipements supplémentaires (p. ex. moteurs pour les volets roulants, gâches électriques) devra être effectué conformément aux instructions du fabricant ou à la norme en vigueur ou aux directives de l'Institut des Techniques de la Construction de Varsovie ; ceci étant, le Fabricant accepte les solutions individuelles d'étanchement des Produits dans des dormants qui doivent être réalisés conformément aux dispositions en vigueur et/ou aux instructions du fabricant des matériaux mis en œuvre et aux conseils de l'architecte. En cas de coffrage des éléments du volet roulant comme les guides, la trappe de visite, le Client doit, à ses frais, assurer aux employés du SAV un accès permettant la réparation du volet roulant et, dans le cas de volets extérieurs installés en hauteur – fournir les dispositifs techniques permettant d'examiner l'objet de la réclamation en toute sécurité.

- Pour déposer une réclamation relative à un équipement électrique, joindre le prénom et le nom de l'installateur et son numéro d'agrément (SEP) accompagné d'une signature lisible et de la mention du lieu de montage.
- La réclamation doit être déposée sous 14 (quatorze) jours à compter de la découverte du défaut couvert par la garantie sous peine d'extinction des droits au titre de la garantie.
- En cas de réclamation infondée, le propriétaire du Produit supportera les coûts du déplacement de l'employé du SAV.
- Le Garant procédera à l'appréciation du bien-fondé de la réclamation sous 14 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation en communiquant la décision d'acceptation ou de refus de la responsabilité du Garant. Les défauts du Produits couverts par la garantie seront éliminés sous 21 jours ouvrables à compter de la décision d'acceptation de sa responsabilité par le Garant des vices du Produit faisant l'objet de la réclamation. Dans des cas fondés, les délais ci-dessus peuvent être prolongés.
- Le Garant se réserve le droit de définir son degré de responsabilité au titre de l'endommagement ou de la destruction du Produit tout en acceptant de porter l'affaire devant un expert indépendant ou un institut choisi d'un commun accord par les parties et de respecter les résultats de l'expertise obtenue de cette manière, étant donné que les coûts de l'expertise seront supportés par la partie contre laquelle la décision est prononcée.

INSTRUCTIONS D'UTILISATION, D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE

Pour que les fenêtres et les portes fonctionnent correctement, il est nécessaire de procéder aux opérations de maintenance suivantes, au moins une fois par an :

- contrôle régulier des éléments des ferrures assurant la sécurité,
- contrôle des fixations et de leur degré d'usure,
- lubrification de tous les éléments mobiles,
- nettoyage en utilisant uniquement des produits qui n'affectent d'aucune manière les revêtements anticorrosion des ferrures périphériques,
- retrait du film protecteur après le montage de la fenêtre,
- exclusion des produits de nettoyage pouvant rayer les surfaces,
- interdiction de peindre les fenêtres avec des peintures ou des vernis ou d'appliquer de quelconques revêtements de protection supplémentaires (concerne le PVC et l'aluminium),
- élimination immédiate de tous types de salissures des fenêtres, notamment la rouille, la suie, le mortier, etc.,
- les fenêtres et les portes sont équipées, sur la face extérieure dans la partie inférieure du dormant, d'orifices d'évacuation d'eau qui ne doivent en aucun cas être obturés (concerne le PVC et l'aluminium),
- graissage une fois par an, avec de la vaseline technique, des éléments mobiles de la serrure afin de maintenir un fonctionnement correct et aisé des ferrures,
- le Fabricant ne procède pas au réglage du Produit après son montage.

V. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

- L'Acheteur doit déposer la réclamation dans le point de vente où le Produit a été acheté, avec la preuve d'achat du Produit faisant l'objet de cette réclamation.

